

**PERANCANGAN ULANG APLIKASI ADUAN LAYANAN TI BERBASIS  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana



**Oleh :**

**Moses Rinaldy**

**09031282025032**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERANCANGAN ULANG APLIKASI ADUAN LAYANAN TI BERBASIS  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
Studi di program studi Sistem Informasi S1

Oleh :


**Moses Rinaldy      09031282025032**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

**Palembang, Januari 2024  
Pembimbing,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
NIP 197811172006042001



**Dwi Rosa Indah, S.T., M.T**  
NIP 198201132015042001

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mose Rinaldy

NIM : 09031282025032

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Perancangan Ulang Aplikasi Aduan Layanan TI Berbasis  
Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking*

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Januari 2024



Moses Rinaldy

NIM. 09031282025032

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science (Sinta 4) pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Desember 2023

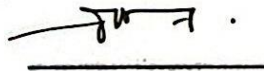
Nama : Moses Rinaldy

NIM : 09031282025032

Judul : Perancangan Ulang Aplikasi Aduan Layanan TI Berbasis Mobile  
Meggunakan Metode Design Thinking

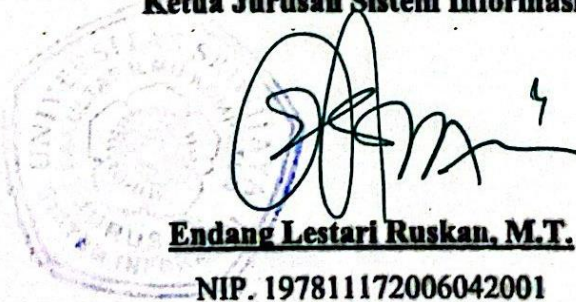
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T



**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP. 197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **MOTTO**

"Every day is an opportunity to learn and grow."

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk :**

- ❖ Tuhan YME, sebagai bentuk pemenuhan amanah kedua orang tua dan upaya menuntut ilmu dunia untuk kebutuhan akhirat kelak.
- ❖ Ayah, Ibu, dan seluruh keluarga saya tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, Ibu Dwi Rosa Indah.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Unit Kerja Layanan TI di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.
- ❖ Diri saya sendiri, Moses Rinaldy.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“PERANCANGAN ULANG APLIKASI ADUAN LAYANAN TI BERBASIS MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*”** dengan baik serta tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak baik ilmu, moral, dan material. Oleh karena itu, dengan berbahagia dan berbangga diri, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan YME yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, dan ilmu sehingga penulis mampu melaksanakan serta menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua, Ayah dan Ibu yang selalu ada dan senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal baik moral maupun materil selama penulis menjalani pendidikan.
3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan fasilitas baik selama penulis berkuliah di Fasilkom Unsri.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya .


5. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T selaku dosen pembimbing tugas akhir saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses pembuatan Laporan Skripsi Ini.
6. Kak Angga selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
7. Bapak Rio Ananda Fitriansyah dari Departemen Mitra Bisnis dan Layanan IT PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
8. Seluruh staf dan karyawan Unit Kerja Layanan IT PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.
9. Teman-teman seperjuangan dari jaman Kerja Praktik hingga ke bimbingan Tugas Akhir yang selalu kebersamai dan berbagi informasi, Ilham dan Zicko.
10. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan kepada penulis sehingga penulis dapat mengimplementasikannya saat menjalani kerja praktik.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.
12. Kepada diri sendiri yang senantiasa kuat dan selalu bersemangat melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam kehidupan dan dunia perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran

yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Januari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MR', is centered within a light gray rectangular box.

Moses Rinaldy

NIM 09031282025032



**PERANCANGAN ULANG APLIKASI ADUAN LAYANAN TI BERBASIS  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

**Oleh**

**Moses Rinaldy**

**09031282025032**

**ABSTRAK**

Tuleap adalah website yang bersifat open source untuk menyediakan aduan layanan TI bagi internal perusahaan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Namun, hasil wawancara yang diperoleh bahwa situs ini memiliki beberapa kekurangan seperti sulit digunakan karena terlalu banyak perpindahan halaman website dalam melakukan proses pengaduan serta terdapat beberapa fitur yang kurang informatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki desain pada website tersebut dan membuat prototype berbentuk aplikasi mobile. Metode design thinking digunakan pada penelitian ini. Design thinking dianggap metode yang cocok karena berfokus pada kebutuhan user. Ada beberapa tahap yang dilakukan peneliti pada saat menggunakan metode ini yang meliputi empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Tahap terakhir pada metode ini yaitu testing, peneliti menggunakan metode Single Easy Question dengan memperoleh skor rata-rata 6,49 yang artinya aplikasi Aduan Layanan TI memberikan kemudahan terhadap pengguna internal perusahaan dalam menyampaikan aduan mengenai insiden teknologi informasi.

**Kata Kunci** : Aduan Layanan TI; Design Thinking; Single Easy Question; Prototype.

# **REDESIGN OF MOBILE-BASED IT SERVICE COMPLAINTS APPLICATION USING DESIGN THINKING METHOD**

**By**

**Moses Rinaldy**

**09031282025032**

## **ABSTRACT**

Tuleapis an open-source website to provides internal IT services for the company PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. However, the results of the interview showed that this site has several shortcomings, such as being difficult to use because there are too many website pages to move during the complaint process and there are several features that are less informative. This research intends to improve the design of the website and create a mobile-based application prototype. In this research, the design thinking method is used by the researcher. This method is considered suitable because it focuses on user needs. There are several processes carried out by researchers when using this method, namely step empathize, Define, Ideate, Prototype, and Testing. In the final stage, namely testing, researchers used the single easy question method to obtain an average score of 6.49, which means that the Aduan Layanan TI application makes it easy for internal company users to submit complaints regarding information technology incidents.

**Keyword** : IT Service Complaints; Design Thinking, Single Easy Question; Prototype.

## DAFTAR ISI

<b><u>LEMBAR PENGESAHAN</u></b> .....	i
<b><u>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</u></b> .....	ii
<b><u>HALAMAN PERSETUJUAN</u></b> .....	iii
<b><u>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</u></b> .....	iv
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	v
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	viii
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	ix
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	x
<b><u>BAB I</u></b> .....	1
<b><u>1.1. Latar Belakang</u></b> .....	1
<b><u>1.2. Tujuan</u></b> .....	3
<b><u>1.3. Manfaat</u></b> .....	4
<b><u>1.4. Batasan Masalah</u></b> .....	4
<b><u>1.5. Tempat Pelaksanaan</u></b> .....	4
<b><u>BAB II</u></b> .....	5
<b><u>2.1 Visi ,Misi , dan Logo Perusahaan</u></b> .....	5
<b><u>2.1.1 Visi</u></b> .....	5
<b><u>2.1.2 Misi</u></b> .....	5
<b><u>2.1.3 Logo Perusahaan</u></b> .....	5
<b><u>2.1 Struktur Organisasi</u></b> .....	8
<b><u>2.2.1. Struktur Organisasi Departemen IT Services &amp; Business Partner</u></b> 9	
<b><u>2.3 Kajian Pustaka</u></b> .....	13
<b><u>2.4 User Interface</u></b> .....	18
<b><u>2.5 User Experience</u></b> .....	19
<b><u>2.6 Figma</u></b> .....	19
<b><u>2.7 Design Thinking</u></b> .....	19
<b><u>2.8 How-Might-We</u></b> .....	21
<b><u>2.9 SEQ (Single Easy Question)</u></b> .....	22
<b><u>BAB III</u></b> .....	24
<b><u>3.1 Objek Penelitian</u></b> .....	24

<b><u>3.2</u></b>	<b><u>Teknik pengumpulan data</u></b>	<b>24</b>
<b><u>3.2.1</u></b>	<b><u>Jenis Data</u></b>	<b>24</b>
<b><u>3.2.2</u></b>	<b><u>Metode Pengumpulan data</u></b>	<b>25</b>
<b><u>3.3</u></b>	<b><u>Design Thinking</u></b>	<b>26</b>
<b><u>3.4</u></b>	<b><u>Single Easy Question</u></b>	<b>27</b>
<b><u>BAB IV</u></b>		<b>29</b>
<b><u>4.1</u></b>	<b><u>Emphatize</u></b>	<b>29</b>
<b><u>4.2</u></b>	<b><u>Define</u></b>	<b>30</b>
<b><u>4.3</u></b>	<b><u>Ideate</u></b>	<b>32</b>
<b><u>4.4</u></b>	<b><u>Prototype</u></b>	<b>35</b>
<b><u>4.4.1</u></b>	<b><u>Prototype Pegawai</u></b>	<b>36</b>
<b><u>4.4.2</u></b>	<b><u>Protoype Teknisi</u></b>	<b>40</b>
<b><u>4.4.3</u></b>	<b><u>Prototype Admin</u></b>	<b>43</b>
<b><u>4.5</u></b>	<b><u>Testing</u></b>	<b>46</b>
<b><u>BAB V</u></b>		<b>49</b>
<b><u>5.1</u></b>	<b><u>Kesimpulan</u></b>	<b>49</b>
<b><u>5.2</u></b>	<b><u>Saran</u></b>	<b>50</b>
	<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b>	<b>51</b>
	<b><u>LAMPIRAN</u></b>	<b>A-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b><u>Gambar 2. 1 Logo PT Pupuk Sriwidjaja Palembang</u></b> .....	5
<b><u>Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang</u></b> .	8
<b><u>Gambar 2. 3 Bagan Struktur Organisasi Kompartemen Teknologi Informasi, Direktorat Transformasi Bisnis PT Pupuk Indonesia (Persero)</u></b> , .....	9
<b><u>Gambar 2. 4 Tahap Design Thinking</u></b> .....	20
<b><u>Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian</u></b> .....	24
<b><u>Gambar 4. 1 User Pesona 1</u></b> .....	29
<b><u>Gambar 4. 2 User Pesona 2</u></b> .....	30
<b><u>Gambar 4. 3 How-Might-We</u></b> .....	31
<b><u>Gambar 4. 4 Solution Idea</u></b> .....	32
<b><u>Gambar 4. 5 Prioritization Idea</u></b> .....	33
<b><u>Gambar 4. 6 Arsitektur Informasi User</u></b> .....	35
<b><u>Gambar 4. 7 Arsitektur Informasi Teknisi</u></b> .....	35
<b><u>Gambar 4. 8 Arsitektur Informasi Admin</u></b> .....	35
<b><u>Gambar 4. 9 Halaman Login</u></b> .....	36
<b><u>Gambar 4. 10 Halaman Beranda</u></b> .....	37
<b><u>Gambar 4. 11 Halaman Chat</u></b> .....	37
<b><u>Gambar 4. 12 Halaman Notifikasi</u></b> .....	38
<b><u>Gambar 4. 13 Halaman Aduan</u></b> .....	38
<b><u>Gambar 4. 14 Halaman Akun</u></b> .....	39
<b><u>Gambar 4. 15 Halaman Tracking</u></b> .....	39
<b><u>Gambar 4. 16 Halaman Login</u></b> .....	40
<b><u>Gambar 4. 17 Halaman Utama</u></b> .....	40

<b><u>Gambar 4. 18 Halaman Chat</u></b> .....	41
<b><u>Gambar 4. 19 Halaman Notifikasi</u></b> .....	42
<b><u>Gambar 4. 20 Halaman Tracking</u></b> .....	42
<b><u>Gambar 4. 21 Halaman Login</u></b> .....	43
<b><u>Gambar 4. 22 Halaman Utama</u></b> .....	43
<b><u>Gambar 4. 23 Halaman Data Admin</u></b> .....	44
<b><u>Gambar 4. 24 Halaman List Tickets</u></b> .....	45
<b><u>Gambar 4. 25 Halaman Tickets Done</u></b> .....	45
<b><u>Gambar 4. 26 Halaman SLA Achievements</u></b> .....	46

## DAFTAR TABLE

<b><u>Tabel 2. 1 Detail Logo</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>Tabel 2. 2 Kajian Pustaka</u></b> .....	<b>13</b>
<b><u>Tabel 2. 3 How-might-we</u></b> .....	<b>22</b>
<b><u>Tabel 3. 1 Skala Penilaian Single Easy Question (SEQ)</u></b> .....	<b>28</b>
<b><u>Tabel 4. 1 Nilai SEQ Prototype User</u></b> .....	<b>47</b>
<b><u>Tabel 4. 2 Nilai SEQ Prototype Teknisi</u></b> .....	<b>47</b>
<b><u>Tabel 4. 3 Nilai SEQ Prototype Admin</u></b> .....	<b>48</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

<b><u>Lampiran 1 Hasil Wawancara</u></b> .....	<b>A-1</b>
<b><u>Lampiran 2 Surat Kesedian Membimbing</u></b> .....	<b>B-1</b>
<b><u>Lampiran 3 Surat Keputusan Pembimbingan Tugas Akhir</u></b> .....	<b>C-1</b>
<b><u>Lampiran 4 Dokumentasi Bersama Pegawai Unit Kerja Layanan TI PT Pusri Palembang</u></b> .....	<b>D-1</b>
<b><u>Lampiran 5 Similarity Check</u></b> .....	<b>E-1</b>
<b><u>Lampiran 6 Surat Keterangan Pengecekan Similarity</u></b> .....	<b>F1</b>
<b><u>Lampiran 7 Kartu Konsul</u></b> .....	<b>G-1</b>
<b><u>Lampiran 8 Letter of Acceptance (LoA)</u></b> .....	<b>H-1</b>
<b><u>Lampiran 9 Bukti Proses Submitted Jurnal (Paper)</u></b> .....	<b>I-1</b>
<b><u>Lampiran 10 Bukti Proses Review Jurnal (Paper)</u></b> .....	<b>J-1</b>
<b><u>Lampiran 11 Bukti Proses Copyediting</u></b> .....	<b>K-1</b>
<b><u>Lampiran 12 Bukti Proses Production</u></b> .....	<b>L-1</b>
<b><u>Lampiran 13 Bukti Published</u></b> .....	<b>M-1</b>
<b><u>Lampiran 14 Hasil Kuisisioner Untuk Pengujian Single Easy Question (SEQ)</u></b> .....	<b>N-1</b>

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi sudah menjadi tren di era modern sekarang. Bahkan penyampaian informasi juga dapat disalurkan dengan cepat dengan hanya bermodalkan perangkat seperti gawai dan internet serta medianya seperti website maupun aplikasi mobile. Dengan perkembangan tersebut, maka banyak perusahaan memanfaatkan TI untuk membuat sistem yang terkomputerisasi termasuk untuk proses aduan mengenai insiden teknologi informasi.

Setiap perusahaan besar pastinya memfasilitasi aduan layanan TI untuk internal perusahaan. Sama halnya di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Perusahaan tersebut memiliki Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI untuk melayani serta menangani semua aduan yang berkaitan dengan layanan teknologi informasi yang berada di internal perusahaan. Instansi ini menggunakan website Tuleap yang merupakan sistem helpdesk bersifat open source sebagai media penyalur aduan layanan IT. Namun, berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa karyawan yang ingin melakukan aduan tidak memanfaatkan fasilitas tersebut serta memilih menggunakan media lain seperti Whatsapp atau telepon. Hal tersebut terjadi karena website yang sekarang sulit untuk digunakan karena tampilan yang kurang user friendly serta tidak responsive apabila diakses melalui smartphone. Responden juga menanggapi bahwa fitur yang disediakan kurang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal tersebut membuat proses aduan menjadi tidak efektif dan efisien.

Kesulitan yang disebutkan di atas menyoroti pentingnya komponen User Interface (UI) dan User Experience (UX) dalam hal memperoleh solusi dan

mengatasi masalah yang ada. User Interface adalah suatu tampilan visual yang terdapat pada sistem aplikasi maupun website yang bertujuan untuk mempermudah dan lebih nyaman bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi (Krishnavarty et al., 2022). Sebaliknya, istilah “User Experience” menggambarkan keseluruhan persepsi, perasaan, perilaku, dan ide pengguna yang berkaitan dengan penggunaan suatu sistem, produk, informasi, atau layanan, baik itu secara tidak langsung maupun langsung (Haque & Indah, 2022). Oleh sebab itu, 2 aspek tersebut sangat penting dalam kesuksesan perancangan aplikasi karena pengalaman pengguna dan desain antarmuka yang bagus pada suatu aplikasi akan membuat pengguna bertahan lebih lama dalam suatu aplikasi tersebut. Di sisi lain, pengalaman pengguna serta desain antarmuka yang tidak baik pada suatu aplikasi akan menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman bahkan dapat meninggalkan aplikasi tersebut (Tazkiyah & Arifin, 2022)

Berdasarkan penjelasan diatas penulis ingin menggunakan metode Design Thinking untuk melakukan perancangan ulang pada website Tuleap sehingga menghasilkan sebuah antarmuka aplikasi Aduan Layanan TI berbasis mobile. Penggunaan metode ini dinilai tepat karena metode ini dapat membantu perancang dalam mengekstraksi, mempelajari, mengajar dan menggunakan teknik-teknik yang berfokus pada pengguna, untuk menyelesaikan suatu masalah dengan cara yang inovatif dan cara yang kreatif terhadap suatu desain yang akan dibuat (Soegaard, 2020). Metode Design Thinking juga digunakan untuk menciptakan beberapa ide baru dengan tujuan pengembangan suatu produk yang cocok untuk pengguna (Setiyani & Tjandra, 2022). Metode ini juga dilakukan dengan cara Memahami user, mempertanyakan asumsi, dan menyusun ulang permasalahan

yang ada dengan cara proses mengidentifikasi taktik dan solusi alternatif yang mungkin tidak terlihat secara langsung pada tingkat pemahaman awal kita (Soegaard, 2020b). Dengan menggunakan metode ini akan memberikan solusi dalam memecahkan suatu masalah yang kompleks dengan pendekatan terhadap pengguna (Maulidya et al., 2021). Metode ini juga berguna untuk melihat dan menentukan derajat kualitas produk khususnya pada aplikasi berbasis mobile dengan mendengarkan secara langsung opini terhadap beberapa pengguna melalui pendekatan pengalaman pengguna atau User Experience serta tampilan pengguna atau User Interface (Wardana & Prisma, 2022).

Adapun metode yang digunakan untuk melakukan pengujian Usability Testing yaitu dengan menggunakan Single Easy Question(SEQ). Penulis menggunakan metode Single Easy Question(SEQ) karena dianggap dapat mengukur kenyamanan dan kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi tertentu (Putra & Indah, 2023). Metode ini juga nantinya akan menghasilkan UX Usability yang berfungsi untuk mengukur tingkat kenyamanan atau kemudahan pengalaman pengguna dalam menjalankan aktivitas yang ditugaskan (Widiatmoko & Utami, 2022).

## **1.2. Tujuan**

Adapun tujuan dari Kerja Praktik pada kantor Departemen Mitra Bisnis dan Layanan IT PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan prototipe pada aplikasi Layanan TI di PT Pusri
2. Untuk mengetahui apakah metode *design thinking* mampu memberikan solusi rancangan UI aplikasi layanan TI PT Pusri .

3. Untuk mengetahui hasil uji usability dengan menggunakan perhitungan single easy question (SEQ) dari rancangan antarmuka aplikasi layanan TI.

### **1.3. Manfaat**

Adapun manfaat dari Kerja Praktik di Kantor Departemen MitraBisnis dan Layanan IT PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang adalah:

1. Menganalisis masalah dan kebutuhan user pada aplikasi sebelumnya sehingga dapat menghasilkan usulan antarmuka aplikasi berbasis mobile pada Aduan Layanan IT di PT Pusri.
2. Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya atau pihak yang akan merancang suatu antarmuka aplikasi.

### **1.4. Batasan Masalah**

Untuk mengantisipasi adanya pembahasan yang menyimpang, maka penulis membatasi laporan ini hanya pada lingkup Sistem Aduan layanan IT yang ada di PT Pusri Sriwidjaja.

### **1.5. Tempat Pelaksanaan**

Nama Instansi : PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang

Alamat Instansi : Jl. May Zen, Kalidoni, Kec. Kalidoni, Kota Palembang,

Sumatera Selatan 30118

Departemen : Mitra Bisnis dan Layanan IT

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, I. A., Voutama, A., & Ridha, A. A. (2023). PERANCANGAN UI/UX APLIKASI  
OGAN LOPIAN DISKOMINFO PURWAKARTA MENGGUNAKAN METODE  
DESIGN THINKING. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics  
Engineering)*, 7(1), 55–70.
- Azhar, S. A., Defriani, M., & Hermanto, T. I. (2023). UI/UX Analysis of Project  
Management Information System (PMIS) Website Using User-Centered Design  
Method. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 8(3), 1798–1810.
- Defriani, M., Islami, L. N., & Hermanto, T. I. (2022). UI/UX Design of ineffable  
psychological counseling mobile application using design Thinking Method.  
*Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 7(3), 962–973.
- Dewi, E. Z., Fransisca, M., Handayani, R. I., & Cahyanti, F. L. D. (2022). Analysis and  
Design of UI/UX Mobile Applications for Marketing of UMKM Products Using  
Design Thinking Method. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 7(4),  
2329–2339.
- Fahrudin, R., & Ilyasa, R. (2021). Perancangan Aplikasi" Nugas" Menggunakan Metode  
Design Thinking dan Agile Development. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi  
Terapan*, 8(1), 35–44.
- Haque, M., & Indah, D. R. (2022). Design of Digital Library Prototype Using The Design  
Thinking Method. *Jurnal Riset Informatika*, 5(1), 7–14.

- Hartono, J. C., & Setiyawati, N. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Portal Informasi dan Pendaftaran Turnamen E-Sports. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(2).
- Herfandi, H., Yuliadi, Y., Zaen, M. T. A., Hamdani, F., & Safira, A. M. (2022). Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan UI dan UX. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(1), 337–344.
- Ibrahim, A. A.-Z., & Lestari, I. (2023). Perancangan UI/UX Pada Website Rumah Tahfidz Akhwat Menggunakan Metode Design Thinking. *Teknika*, 12(2), 96–105.
- Ilham, H., Wijayanto, B., & Rahayu, S. P. (2021). Analysis and Design of User Interface/User Experience With the Design Thinking Method in the Academic Information System of Jenderal Soedirman University. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 2(1), 17–26.
- Karnawan, G., Andryana, S., & Komalasari, R. T. (2020). Implementation of User Experience Using the Design Thinking Method in Prototype Cleanstic Applications. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika (JTMI)*, 6(1), 10–17.
- Krishnavarty, A. A., Defriani, M., & Hermanto, T. I. (2022). UI/UX Design for Language Learning Mobile Application Chob Learn Thai Using the Design Thinking Method. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 7(3), 1044–1053.
- Maulidya, N. F. H., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2021). Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Survei Online Berbayar Antar Mahasiswa berbasis Mobile menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(8), 3356–3366.



- Mursyidah, A., Aknuranda, I., & Az-Zahra, H. M. (2019). Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Umum Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(4), 3931–3938.
- Muslih, M., & Arianti, N. D. (2023). PERANCANGAN UI/UX DESIGN SMART GENUSIAN MOBILE APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(5), 952–964.
- Putra, I. M., & Indah, D. R. (2023). Implementasi Metode Design Thinking Dalam Aplikasi Giwang Sumsel. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 688–697.
- Rusanty, D. A., Tolle, H., & Fanani, L. (2019). Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele) Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(11), 10484–10493.
- Setiyani, L., & Tjandra, E. (2022). UI/UX Design Model for Student Complaint Handling Application Using Design Thinking Method (Case Study: STMIK Rosma Karawang). *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(3), 690–702.
- Soegaard, M. (2020). The Basics of User Experience Design By Interaction Design Foundation. *Basics User Exp. Des*, 21–27.
- Subarjah, V. A., & Wahyu, A. P. (2022). Analysis and Design of User Interface and User Experience of Regional Tax Enterprise Resources Planning System with Design

- Thinking Method. *Inform: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(2), 96–106.
- Tazkiyah, S., & Arifin, A. (2022). Perancangan UI/UX pada Website Laboratorium Energy menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 8(2), 72–78.
- Wardana, F. C., & Prisma, I. G. L. P. E. (2022). Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 1–11.
- Wetzlinger, W., Auinger, A., & Dörflinger, M. (2014). Comparing effectiveness, efficiency, ease of use, usability and user experience when using tablets and laptops. *Design, User Experience, and Usability. Theories, Methods, and Tools for Designing the User Experience: Third International Conference, DUXU 2014, Held as Part of HCI International 2014, Heraklion, Crete, Greece, June 22-27, 2014, Proceedings, Part I 3*, 402–412.
- Widiatmoko, D. T., & Utami, B. S. (2022). Perancangan UI/UX Purwarupa Aplikasi Penentu Kualitas Benih Bunga Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus PT Selektani). *AITI*, 19(1), 120–136.